

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- |   |   |
|---|---|
| 1. นายพิชัย เปี่ยมทองคำ                 | ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวและกีฬา<br>จังหวัดพระนครศรีอยุธยา                             |
| 2. นายปราโมทย์ ทรัพย์เย็น               | ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย<br>สำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา               |
| 3. พ.ต.ท.ฉัตรมนตรี มหาพรธาอรุณใหม่      | สารวัตรตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2<br>กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พระนครศรีอยุธยา |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศร ภู่อสาระ | ประธานหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา            |
| 5. ดร.กมลวรรณ วรรณชนัง                  | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา                 |

**ภาคผนวก ข**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

## แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย  
กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถาม : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวภายในจังหวัดระนองศรีอยุธยา

.....

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเครื่องมือสำหรับใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยในการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตรศาสตร์ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดกรอกแบบสอบถามด้วยความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผลของการวิจัยครั้งนี้ คำตอบของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเป็นความลับและไม่มีผลต่อการทำงานและเรื่องส่วนตัวของผู้ตอบแต่ประการใด

แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่กำหนดให้และเติมค่าลงในช่องว่าง ให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. 15 - 25 ปี  2. 26 - 35 ปี  
 3. 36 - 45 ปี  4. 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษา  
 3. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ  4. ปริญญาตรีขึ้นไป

4. ภูมิลำเนา

1. ภาคเหนือ  2. ภาคกลาง  
 3. ภาคตะวันออก  4. ภาคใต้  
 5. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5. อาชีพ

1. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ  2. รัฐวิสาหกิจ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 3. พนักงานบริษัทเอกชน  4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
 5. กรรมการ/รับจ้างทั่วไป  6. นักเรียน/นักศึกษา  
 7. อื่น ๆ ระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท  2. 10,000 - 30,000 บาท  
 3. 30,001 - 60,000 บาท  4. 60,001 บาทขึ้นไป

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยุธยา

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน โดยแต่ละข้อคำถามมีตัวเลือกให้ตอบแบ่งออกเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีความหมายดังต่อไปนี้

- 5 หมายความว่า มีการตัดสินใจในระดับมากที่สุด
- 4 หมายความว่า มีการตัดสินใจในระดับมาก
- 3 หมายความว่า มีการตัดสินใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายความว่า มีการตัดสินใจในระดับน้อย
- 1 หมายความว่า มีการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร</b>					
1.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
1.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่สับสน					
1.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้น้ำเสียงอย่างสุภาพ อ่อนโยน					
1.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและตั้งใจฟังนักท่องเที่ยว					
1.5 เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้วิถีทาง หรือช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต วิทยุสื่อสาร					
<b>2. กระบวนการให้บริการ</b>					
2.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรวดเร็วในการบริการ และมีการจัดลำดับการให้บริการ					
2.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ					
2.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการอย่างครอบคลุมและทั่วถึง					
2.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้เวลาอย่างรวดเร็วในการให้บริการแต่ละครั้ง					
2.5 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว					

ประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>3. ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ และสะอาด เรียบร้อย					
3.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีกริยา วาจา มารยาทและท่าทางที่ดีต่อนักท่องเที่ยว					
3.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อนักท่องเที่ยว					
3.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเข้าใจในปัญหาของนักท่องเที่ยว					
3.5 เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และความสามารถในการให้บริการ					
<b>4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ</b>					
4.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นและอัธยาศัยไมตรีที่ดี ในการให้บริการต่อนักท่องเที่ยว					
4.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจแสดงความเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยว					
4.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญแก่นักท่องเที่ยวมากกว่างานที่ กำลังปฏิบัติอยู่					
4.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเต็มใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว					
4.5 เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในทุกสถานการณ์					
<b>5. การเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ</b>					
5.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการต่อนักท่องเที่ยวเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					
5.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการต่อนักท่องเที่ยวด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ					
5.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการ โดยยึดหลักความเสมอภาค					
5.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจดูแล ปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว					
5.5 เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง					



**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ









## ภาคผนวก ง

ตารางประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ

ประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ  
แบบสอบถามเรื่อง “ประสิทธิภาพการบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย:  
กรณีศึกษาสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ผู้ศึกษา            ด.ต.หญิงดารณี โทณะชาติ    หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
                          สาขารัฐประศาสนศาสตร์    มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประเมินผลเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิภาค อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว

ผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศร ภูสาระ            ประธานหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
                          มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
2. ดร.กมลวรรณ วรรณชนง                            รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา  
                          มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
3. พ.ต.ท.ฉัตรภรณ์ตรี มหาพรธารุณใหม่            สารวัตรสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2  
                          กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
4. นายปราโมทย์ ทรัพย์เย็น                         ผู้อำนวยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย  
                          สำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
5. นายพิชัย เปี่ยมทองคำ                            ผู้อำนวยการท่องเที่ยวและกีฬา  
                          จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



### หลักเกณฑ์การตรวจสอบค่า ICE

การวิเคราะห์เครื่องมือ (แบบสอบถาม) ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย IOC คือค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item objective congruence) แล้วประเมินผลเครื่องมือดังนี้

ให้คะแนน	+1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	0	ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	-1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$\text{สูตรการหาค่า IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

โดยกำหนดให้

IOC	=	ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ
$\sum R$	=	ผลรวมของคะแนนการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ
N	=	จำนวนกรรมการผู้เชี่ยวชาญ

### เกณฑ์

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ตารางวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพ (รวม 5 คน)

“ประสิทธิภาพการบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย: กรณีศึกษา

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ผู้ศึกษา คาบตำรวจหญิงคารณิ โทณะชาติ นักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่น 2

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ข้อมูลส่วนบุคคล	ประมาณค่าความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่...					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
1. เพศ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. อายุ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. ภูมิลำเนา	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. อาชีพ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>ประสิทธิภาพการให้บริการ</b>							
<b>1. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร</b>							
เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้น้ำเสียงอย่างสุภาพ อ่อนโยน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและตั้งใจฟัง นักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้วิธีการ หรือช่องทางการ สื่อสารที่เหมาะสม เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต วิทยุสื่อสาร	0	+1	+1	0	+1	0.6	ใช้ได้
<b>2. กระบวนการให้บริการ</b>							
เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรวดเร็วในการบริการ และมีการจัดลำดับการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อมูลส่วนบุคคล	ประมาณค่าความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่...					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการอย่างครอบคลุมและทั่วถึง	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้เวลาอย่างรวดเร็วในการให้บริการแต่ละครั้ง	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ตำรวจมีประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>3. ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ</b>							
เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ และสะอาดเรียบร้อย	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ตำรวจมีกริยา วาจา มารยาทและท่าทางที่ดีต่อนักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเข้าใจในปัญหาของนักท่องเที่ยว	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และความสามารถในการให้บริการ	+1	0	+1	0	+1	0.60	ใช้ได้
<b>4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ</b>							
เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นและอัธยาศัยไมตรีที่ดี ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ตำรวจแสดงความเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญแก่นักท่องเที่ยวมากกว่างานที่กำลังปฏิบัติอยู่	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อมูลส่วนบุคคล	ประมาณค่าความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่...					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเต็มใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่มีความในการให้บริการแก่ผู้รับบริการในทุกสถานการณ์	0	0	+1	+1	+1	0.60	ใช้ได้
<b>5. การเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ</b>							
5.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการต่อนักท่องเที่ยวเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการต่อนักท่องเที่ยวด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค	0	+1	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
5.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.5 เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง	0	0	+1	+1	+1	0.60	ใช้ได้

ตรวจสอบแล้วรับรองสามารถนำไปใช้ได้จริง

(ดร.ภาคนิ โชติเวศย์ศิลป์)